



Dokumento tipas: Tvarkos aprašas

Patvirtinta: Gyvybės draudimo UAB „SB draudimas“  
valdybos 2022 m. balandžio 19 d. protokolu Nr.  
2022-10

Įsigalioja: 2022 m. gegužės 2 d.

## I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo ir prašymų bei skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) nustato asmenų aptarnavimo Gyvybės draudimo UAB „SB draudimas“ (toliau – Bendrovė) taisykles, asmenų prašymų bei skundų priėmimo, registravimo, nagrinėjimo ir atsakymų į juos teikimo tvarką.
2. Šiame Tvarkos apraše vartojamos sąvokos:
  - 2.1. **Asmuo** – draudėjas, apdraustasis, naudos gavėjas, nukentėjęs tretysis asmuo ar kitas fizinis ar juridinis asmuo, kuris kreipiasi į Bendrovę.
  - 2.2. **Atsakymas** – Bendrovės teikiamas išaiškinimas raštu dėl išnagrinėto prašymo ar skundo ir priimto sprendimo.
  - 2.3. **Informacija** – žinios, kuriomis disponuoja Bendrovė.
  - 2.4. **Pareiškėjas** – asmuo, kuris pateikė Bendrovei rašytinį prašymą ar skundą.
  - 2.5. **Prašymas** – asmens kreipimasis į Bendrovę, nesusijęs su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu, prašant administracinės paslaugos – išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą, išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą; nustatyta tvarka pateikti Bendrovės turimą informaciją; atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus; kai išdėstomas asmens noras, pageidavimas, nuostata tam tikru klausimu; kai pranešama apie Bendrovės ir jos darbuotojų veiklos trūkumus, jų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisių ir teisėtų interesų pažeidimu; kai pateikiami pasiūlymai ką nors pagerinti draudimo paslaugų teikimo ar kitose srityse, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį ir siūloma ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos, ir kurio pateikimo nereglamentuoja kiti Bendrovės vidaus aktai.
  - 2.6. **Privati informacija** – informacija apie žmogaus asmeninį ir jo šeimos gyvenimą, jo sveikatą, tikėjimą, rasinę ir etninę kilmę, politinius, religinius, filosofinius ar kitus įsitikinimus, teistumą, kita su asmens garbe ir orumu susijusi ir pagal teisės aktus neskelbtina informacija apie žmogaus privatų gyvenimą.
  - 2.7. **Skundas** – Bendrovei raštu pateiktas pareiškėjo kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, susiję su Bendrovės teikiamomis paslaugomis, ir prašoma tenkinti pareiškėjo reikalavimus.
3. Šio Tvarkos aprašo nuostatos netaikomos:
  - 3.1. prašymams dėl draudimo sutarčių sudarymo, pakeitimo ar nutraukimo, išskyrus atvejus, kai asmuo praneša apie jo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą;
  - 3.2. pranešimams apie draudžiamuosius įvykius ar įvykius, kurie gali būti pripažinti draudžiamaisiais;
  - 3.3. kitiems prašymams ar pranešimams, susijusiems su įvykių administravimu, išskyrus atvejus, kai asmuo praneša apie jo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą.
4. Bendrovės darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami asmenų prašymus bei skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nešališkumo, operatyvumo ir kitais principais, įtvirtintais Lietuvos Respublikos teisės aktuose, Bendrovės *Etikos kodekse* bei kituose Bendrovės vidaus dokumentuose.
5. Asmenys aptarnaujami Bendrovės darbo laiku. Bendrovės centrinės buveinės ir regionų/skyrių adresai, telefonų numeriai ir darbo laikas skelbiami viešai Bendrovės interneto tinklapyje. Asmenų prašymai ir skundai gali būti pateikiami:
  - telefonu **1813**
  - tiesiogiai asmeniui atvykus į Bendrovę. Visų Bendrovės padalinių kontaktai pateikiami interneto svetainėje, adresu **Kontaktai | SB draudimas**
  - paštu, adresu: **Laisvės pr. 3, 04215, Vilnius**
  - elektroniniu paštu: **info@sbdraudimas.lt**



6. Šio Tvarkos aprašo kopija pateikiama kiekvieno suinteresuoto asmens prašymu nemokamai.

## II. ASMENŲ APTARNAVIMAS, PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

7. Prašymai ir skundai žodžiu priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, trečiųjų asmenų ir Bendrovės interesų. Jei prašymo ar skundo žodžiu negalima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, pasiūloma asmeniui jį išdėstyti ir pateikti Bendrovei raštu, paaiškinama, koku būdu asmuo gali pateikti rašytinį prašymą ar skundą.
8. Atvykę į Bendrovę asmenys aptarnaujami Bendrovės centrinės buveinės struktūriniuose padaliniuose ar Bendrovės regionuose/skyriuose pagal Bendrovės darbuotojų kompetenciją spręsti asmeniui rūpimus klausimus. Bendrovės biuro administratorius nukreipia į Bendrovės centrinę buveinę atvykusius asmenis atsakingiems Bendrovės darbuotojams.
9. Asmeniui atvykus į Bendrovę, Bendrovės darbuotojas privalo atlikti šiuos veiksmus:
  - 9.1. nustatyti asmens tapatybę;
  - 9.2. priimti rašytinius asmenų prašymus, skundus ir kitus jų pateikiamus dokumentus. Priimant prašymą ar skundą, patikslinama jo esmė, patikrinama, ar pateikti visi dokumentai, kurių gali prireikti sprendimui priimti, prireikus prašoma pateikti papildomus dokumentus arba pasiūloma papildyti ir pristatyti vėliau;
  - 9.3. jeigu kartu su prašymu ar skundu pateikiami dokumentų originalai ir asmuo pageidauja, kad šie dokumentai būtų jam gražinti, padaromos dokumentų kopijos, patvirtinamas kopijų tikrumas ir dokumentų originalai gražinami pateikėjui;
  - 9.4. informuoti asmenį, kad jam bus pranešta apie jo prašymo ar skundo išnagrinėjimą, ir asmeniui pageidaujant – suteikti informaciją apie prašymo ar skundo nagrinėjimo Bendrovėje procedūras;
  - 9.5. jeigu asmuo prašo informacijos apie Bendrovės veiklą, Bendrovės direktoriaus pavedimu informaciją suteikti Lietuvos Respublikos akcinių bendrovių įstatymo, Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka.
10. Asmenims neteikiama privati informacija apie kitus asmenis, išskyrus Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatytus atvejus, kai asmuo turi teisę gauti tokią informaciją.
11. Bendrovėje priimami, registruojami ir nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ir skundai, kurie atitinka šiuos reikalavimus:
  - 11.1. tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba;
  - 11.2. yra išdėstyta prašymo ar skundo esmė;
  - 11.3. yra pareiškėjo pasirašyti;
  - 11.4. yra nurodytas asmens vardas, pavardė (jei pareiškėjas fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas (jeigu pareiškėjas – juridinis asmuo),
  - 11.5. yra nurodyta gyvenamoji vieta (jei pareiškėjas fizinis asmuo), buveinės adresas (jei pareiškėjas juridinis asmuo) arba tikslus adresas, kuriuo pareiškėjas pageidautų gauti atsakymą.
12. Tuo atveju, kai asmens prašymą ar skundą Bendrovei įteikia asmens atstovas, jis turi pateikti Bendrovei atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą ar skundą, atitinkantį šio Tvarkos aprašo 11 punkte numatytus reikalavimus.
13. Tuo atveju, kai atstovaujamojo vardu į Bendrovę kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, taip pat atstovaujamojo asmens vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą.
14. Neregistruojami ir nenagrinėjami prašymai bei skundai, pagal kuriuos nėra galimybės identifikuoti pareiškėjo, nenurodytas adresas arba pareiškėjo nepasirašyti prašymai ar skundai, išskyrus



- atvejus, kai atsižvelgiant į prašymo ar skundo turinį ir siekiant, kad nenukentėtų pareiškėjo ar Bendrovės interesai, atitinkamą sprendimą dėl nagrinėjimo priima Bendrovės direktorius.
15. Neįskaityti, nesuprantamai išdėstyti prašymai bei skundai gražinami pareiškėjui, nurodant trūkumus ir prašant juos ištaisyti.
  16. Į asmens prašymą ar skundą atsakoma valstybine (lietuvių) kalba.

### **III. ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ, PATEIKTŲ RAŠTU, NAGRINĖJIMAS**

17. Bendrovei pateikti asmenų prašymai ir skundai yra nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktais ir šio Tvarkos aprašo nuostatomis.
18. Asmens prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ir pateiktas atsakymas kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 15 (penkiolika) darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo Bendrovėje dienos. Išskirtiniais atvejais, kai skundas negali būti išnagrinėtas ir atsakymas pateiktas per šiame punkte nurodytą terminą, Bendrovės darbuotojas, nagrinėjantis skundą privalo apie tai raštu pranešti pareiškėjui, nurodyti vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir terminą, iki kada bus išnagrinėtas ir pareiškėjui pateiktas atsakymas. Bet kuriuo atveju atsakymo pateikimo terminas negali viršyti 35 darbo dienų nuo kreipimosi gavimo dienos.
19. Prašymo ar skundo nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo prašymo ar skundo gavimo Bendrovėje dienos. Jeigu Bendrovė paprašo pareiškėjo pateikti papildomus dokumentus ir/ar duomenis arba patikslinti pateiktą prašymą ar skundą, prašymo ar skundo nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo tos dienos, kai Bendrovė gauna papildomus dokumentus ir/ar duomenis arba nuo prašymo ar skundo patikslinimo dienos.
20. Pakartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo ar skundo pagrindą ir/ar nėra pateikti papildomi argumentai, leidžiantys suabejoti, kad Bendrovės sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas ar nepagrįstas. Tokiu atveju per 5 (penkias) darbo dienas nuo pakartotinio prašymo ar skundo gavimo Bendrovėje dienos pareiškėjui išsiunčiamas pranešimas, kad tuo klausimu atsakymas jam jau buvo pateiktas (išsiunčiamas raštiškas pranešimas ir anksčiau išsiųsto atsakymo kopija).
21. Jeigu pareiškėjas Bendrovei pateikia prašymą ar skundą, kuriame pateikti pareiškimai ir reikalavimai, nesusiję su Bendrovės teikiamomis paslaugomis, sudarytomis sutartimis ar bet kokia kita Bendrovės veikla, Bendrovės darbuotojas pateikia pareiškėjui atsakymą, jog skunde nurodytas klausimas nepatenka į Bendrovės kompetenciją, todėl skundas neturėtų būti adresuotas Bendrovei, ir jeigu įmanoma, pareiškėjui atsakyme nurodoma, kur jis galėtų kreiptis.

### **IV. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ ĮFORMINIMAS**

22. Vienas atsakymo pareiškėjui egzempliorius išsiunčiamas pareiškėjui arba įteikiamas asmeniškai, o antras atsakymo egzempliorius su pareiškėjo prašymu ar skundu bei nagrinėjimo dokumentai saugomi Bendrovėje.
23. Pranešimas apie trūkstamus dokumentus ir/ar duomenis, reikalingus sprendimui priimti, apie prašymo ar skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą pareiškėjui turi būti pranešama registruotu (kai siunčiami dokumentų originalai, jų nuorašai, Bendrovės išduodamos pažymos ar kita privati informacija) ar paprastu laišku, elektroniniu paštu (jei pareiškėjo prašymas ar skundas pateiktas elektroniniu būdu ir nėra pateikiama privati informacija) arba atitinkamas dokumentas pareiškėjui įteikiamas asmeniškai. Pareiškėjo pageidavimu registruotu laišku, pareiškėjui apmokėjus pašto išlaidas, jam gali būti persiųsti ir kiti raštai.
24. Pranešime apie nepatenkintą prašymą ar skundą turi būti nurodyti prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai ir, priklausomai nuo motyvų turinio – pagrįsti teisės aktų nuostatomis ir



nurodytos kitos Pareiškėjo interesų gynimo priemonės, įskaitant galimybę kreiptis į priežiūros instituciją – Lietuvos banką (daugiau informacijos pateikiama interneto svetainėje: [http://www.lb.lt/gincu\\_nagrinejimas](http://www.lb.lt/gincu_nagrinejimas)) per vienerius metus nuo kreipimosi į Bendrovę dienos, ar teismą.

25. Visi asmenys dėl ginčo išsprendimo gali kreiptis į teismą Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka. Pareiškėjo teisė kreiptis į Lietuvos banką neatima teisės Pareiškėjui tiesiogiai kreiptis į teismą.

---